

# Rücksendung / Reparatur

Abt.: Reparaturen / Retouren



GmbH & Co. KG

Bodenwöhrer Strasse 3 92442 Wackersdorf  
unsere aktuellen AGB's finden sie unter

Telefon 09431/7432-14 Telefax 09431/7432-36  
www.schubert24.de

**Wir können Ihre Retoure nur dann bearbeiten, wenn die folgenden Punkte beachtet wurden, sonst ist keine Gutschrift oder Umtausch möglich!**

1. Warenrücksendung nur **im Originalkarton, bruchsichere Verpackung** und **ohne Gebrauchspuren**.
2. Kopie der **Rechnung** oder des **Lieferscheines beifügen**.
3. Warenrückgabe unverzüglich, sonst keine Gutschrift
4. Diesen Rücksendungsbegleitschein bitte zu **jeder Rücksendung** beilegen (vollständig ausgefüllt)!
5. **Unfreie Sendungen können nicht angenommen werden! (Setzen Sie sich mit uns in Verbindung!)**

**Kunden- Nr.** \_\_\_\_\_ **Name** \_\_\_\_\_

**Rechnungs- Nr.** \_\_\_\_\_ **Strasse** \_\_\_\_\_

**Re. – Datum** \_\_\_\_\_ **PLZ / Ort** \_\_\_\_\_

**Ort, Datum** \_\_\_\_\_ **Unterschrift** \_\_\_\_\_

- Ware ist komplett beigefügt       ja       nein  
 Ware soll gutgeschrieben werden       ja       nein

### Grund der Rücksendung:

- 1 Falschlieferung / Versandfehler  
 2 Fehlbestellung  
 3 Defekt  
 4 Reparatur / Austausch  
 5 Garantie  
 6 Sonstige Gründe:

### Interne Vermerke:

Wareneingang:

Unterschrift/Lager:

GS-NR:

Artikel-Nr.	Artikel-Bezeichnung	Charge	Menge	Intern-EDV	LP

**Bemerkung:**

## Lieber Kunde,

Trotz der strengen Qualitätsrichtlinien, denen unsere Produkte unterliegen, sind Fehlfunktionen und Fehllieferungen leider nie gänzlich auszuschließen. Sollten Sie einmal Grund zu einer Beanstandung haben, halten Sie bitte das nachfolgend beschriebene Verfahren genau ein.

### Wir empfehlen daher:

Bewahren Sie diese Service-Richtlinien und das beiliegende Service-Formular bei Ihren anderen wichtigen Unterlagen (Rechnungen, Garantiescheine u.ä.) auf, damit Sie diese auch dann finden, wenn Sie wirklich gebraucht werden.

## Allgemeine Service-Bedingungen:

### Reklamationen

- Bewahren Sie bitte während der Garantiezeit die Originalproduktverpackung auf, und senden Sie beanstandete Ware nur in der Originalverpackung zurück.
- Füllen Sie bitte stets den beiliegenden Rücksendeschein vollständig und in deutlich lesbarer Schrift aus.
- Die genaue Angabe des Fehlers (Grundes oder eines fehlenden Zubehörteils) ist unbedingt erforderlich. (Wenn der Platz nicht reicht, bitte die Fehlerbeschreibung auf einem gesonderten Blatt beifügen.)
- Bei unvollständiger oder unklarer Fehlerbeschreibung (defekt, funktioniert nicht richtig o.Ä..) müssen Sie mit erheblichen Verzögerungen aufgrund notwendiger Diagnosetest und Überprüfungen rechnen, bei fehlender Fehlerbeschreibung müssen wir die Ware leider an Sie zurücksenden.
- Zum Nachweis Ihres Garantie-/Rückgabeanspruchs benötigen wir eine Kopie der Rechnung bzw. Lieferschein oder Quittung, Garantiekarte. Erbringen Sie diesen Nachweis nicht, müssen wir Ihnen unsere Bearbeitungs- und Überprüfungskosten in Rechnung stellen.
- Bitte überzeugen Sie sich unbedingt vor der Rücksendung eines Produkts davon, ob hier ein tatsächlicher Fehler an unserer Ware oder Sendung vorliegt. Wenden Sie sich in Zweifelsfällen an unseren Verkauf (Telefon 09431/743214).

### Bitte beachten Sie unbedingt!

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind:

Mängel, die durch gewaltsame Beschädigung, unsachgemäße Behandlung, falsche Bedienung, Gewaltanwendung oder Veränderung Dritter oder andere Fremdeinwirkungen verursacht wurden.

Bei unberechtigten Reklamationen, wenn sich bei unserer Überprüfung das von Ihnen beanstandete Produkt als fehlerfrei erweist und bei allen Reklamationen, die von der Gewährleistung ausgeschlossen sind, behalten wir uns vor, die uns entstandenen Überprüfungs- und Bearbeitungskosten in Höhe von pauschal € 50,00 an Sie weiter zu berechnen. Diese Kosten werden bei der Zusendung der Ware erhoben.

Bitte senden Sie uns das Paket frankiert (frei Haus) zu, da unfrei gesandte Sendungen schon von der Deutschen Post AG aussortiert und kostenpflichtig an den Absender retourniert werden. Bei berechtigter Reklamation senden wir Ihnen die Ware auf unsere Kosten zurück.

Bitte achten Sie auf eine zweckmäßige, stabile Transportverpackung.

### Bekleben Sie nicht den Originalkarton des Produkts.

**Bei Transportschäden, die auf unzureichende Verpackung zurückzuführen sind, entfällt jeder Garantieanspruch.**

**Einzelteil-Reklamationen (geringwertige Produkte)**

Falls Sie ein geringwertiges Einzelteil/Zubehörteil eines Produkts reklamieren, wie z.B. gebrochene Glas-/Plastikteile etc., bitten wir Sie diese Reklamation schriftlich (mit ausgefülltem umseitigem Rücksendeschein und Kaufnachweis/Rechnung) an uns zu richten und in diesem Falle **KEINE WARE ZURÜCKZUSENDEN!** Wir behalten uns das Recht vor, das reklamierte Teil – falls wir dies für erforderlich erachten – zu Überprüfung innerhalb sechs Wochen (für Sie kostenfrei) von Ihnen anzufordern.

### WICHTIG!

Diese Regelung gilt **NICHT FÜR SONDERANFERTIGUNGEN, MÖBEL, SCHWERGÜTER**. Defekte Neugeräte müssen ausschließlich komplett, inklusive allem Zubehör an uns zurückgesandt werden. Nur dann erhalten Sie schnellst möglich nach unserer Überprüfung und Feststellung des Garantieanspruchs ein Ersatzgerät im Austausch. Ohne ausgefüllten Rücksendeschein und Kaufnachweis/Rechnung ist keine Bearbeitung möglich.

Es wird dringend empfohlen, dabei die Originalverpackung zu verwenden. Schäden, die durch eine unzureichende Verpackung entstehen, haben Sie selbst zu tragen.

### Warenrückgabe innerhalb 14 Tagen

Sollte Ihnen ein bestellter Artikel trotz unserer ausführlichen Produktbeschreibung einmal nicht zusagen, haben Sie die Möglichkeit, Ware innerhalb von 14 Tagen (es gilt das Datum des Liefernachweises an uns) zurücksenden.

**Ausgenommen sind Sonderanfertigungen wie Möbel, Lagerungshilfen etc.**

Bei Rücksendungen innerhalb der Rückgabefrist von 14 Tagen ist die Sendung ausreichend zu frankieren. Portokosten werden nicht erstattet. Unfreie Sendungen werden nicht angenommen und gehen auf Ihre Kosten zurück. Falls eine erneute Rücksendung – maßgeblich für die Wahrung der Frist ist der Zeitraum zwischen erstmaliger Lieferung der Ware und dem Datum des Liefernachweises – nicht innerhalb der Rückgabefrist erfolgt, so wird die erneute Rücksendung ebenfalls als unberechtigt zurückgewiesen.

Grundsätzlich gilt jedoch: Wir nehmen ausschließlich **ORIGINALVERPAKTE** Ware zurück, die sich für den Wiederverkauf eignet. Bei fehlender Originalverpackung oder unvollständigem/verändertem Lieferumfang (Gebrauchsspuren) ist eine kostenlose Rücknahme leider nicht möglich! Dafür haben Sie sicherlich Verständnis – denn auch Sie würden vermutlich Ware, die offensichtlich bereits in Gebrauch war, zu Recht ablehnen.

### WICHTIG!

**Vom Rückgabe- und Umtauschrecht ausgeschlossen sind Akkus und Batterien, Bücher, Sonderanfertigungen, Möbel, Kühlprodukte, sowie jegliche Artikel mit Gebrauchsspuren oder von Fremdlieferanten.**

Wir hoffen auf Ihr Verständnis für die obengenannten Servicebedingungen und versichern Ihnen, dass wir jede Anfrage und Reklamation sehr ernst nehmen und um rasche Problemlösung und Abhilfe bemüht sind.

Unser Service-Team, im Innen- und Außendienst, steht Ihnen bei allen Fragen freundlich und geduldig zur Verfügung und versucht, Ihnen unter engagiertem Einsatz einen Service zu bieten, wie Sie ihn von einem Fachhändler erwarten dürfen.

Sollte dennoch einmal etwas schief laufen, obwohl Sie sich an unsere Servicebedingungen gehalten haben, hat unser Serviceleiter ein offenes Ohr für Ihre Probleme. Auch die Betriebs- oder Geschäftsleitung nimmt sich Ihres Falles gerne persönlich an, falls Sie einmal den Eindruck haben sollten, von unseren Mitarbeitern nicht korrekt behandelt worden zu sein.